EVALUACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

INFORME

INSTITUTO COLIMENSE PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

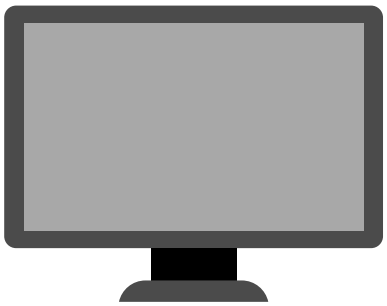
Servicio de Internet "Colima Conecta"

Marzo 2021

COLIMA

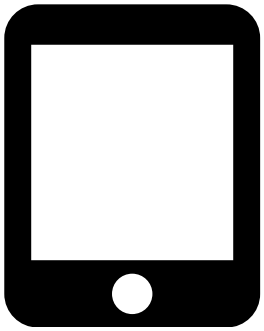
GOBIERNO DEL ESTADO

OBJETIVO GENERAL

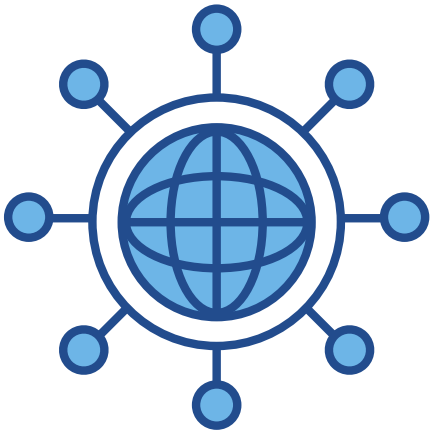


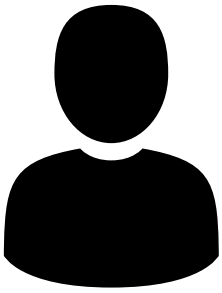
Conocer la percepción de los usuarios del Servicio de Internet inalámbrico gratuito del programa “Colima Conecta” de las localidades y sitios donde se cuenta con ese servicio.

Objetivos Específicos



- Conocer la calificación que los usuarios le otorgan al servicio de Internet inalámbrico gratuito del programa "Colima Conecta".
- Detectar áreas de oportunidad al respecto.
- Emitir recomendaciones





MÉTODO DE EVALUACIÓN

Encuestas de Percepción



- Se aplicaron encuestas de percepción a los beneficiarios del Servicio de internet inalámbrico gratuito "Colima Conecta" de las 46 comunidades y 27 sitios instalados en escuelas públicas de los 10 municipios del Estado de Colima, donde el servicio se encuentra implementado.
- Los usuarios de los servicios expusieron su percepción y brindaron una calificación según la siguiente escala: 1=pésimo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno, 5=excelente.

PLAN DE EVALUACIÓN

- La aplicación de la encuesta se realizó a través de la propia plataforma del servicio de internet, con una temporalidad del 17 de febrero al 08 de marzo del 2021, fecha en que se completó la muestra requerida de 378 beneficiarios.

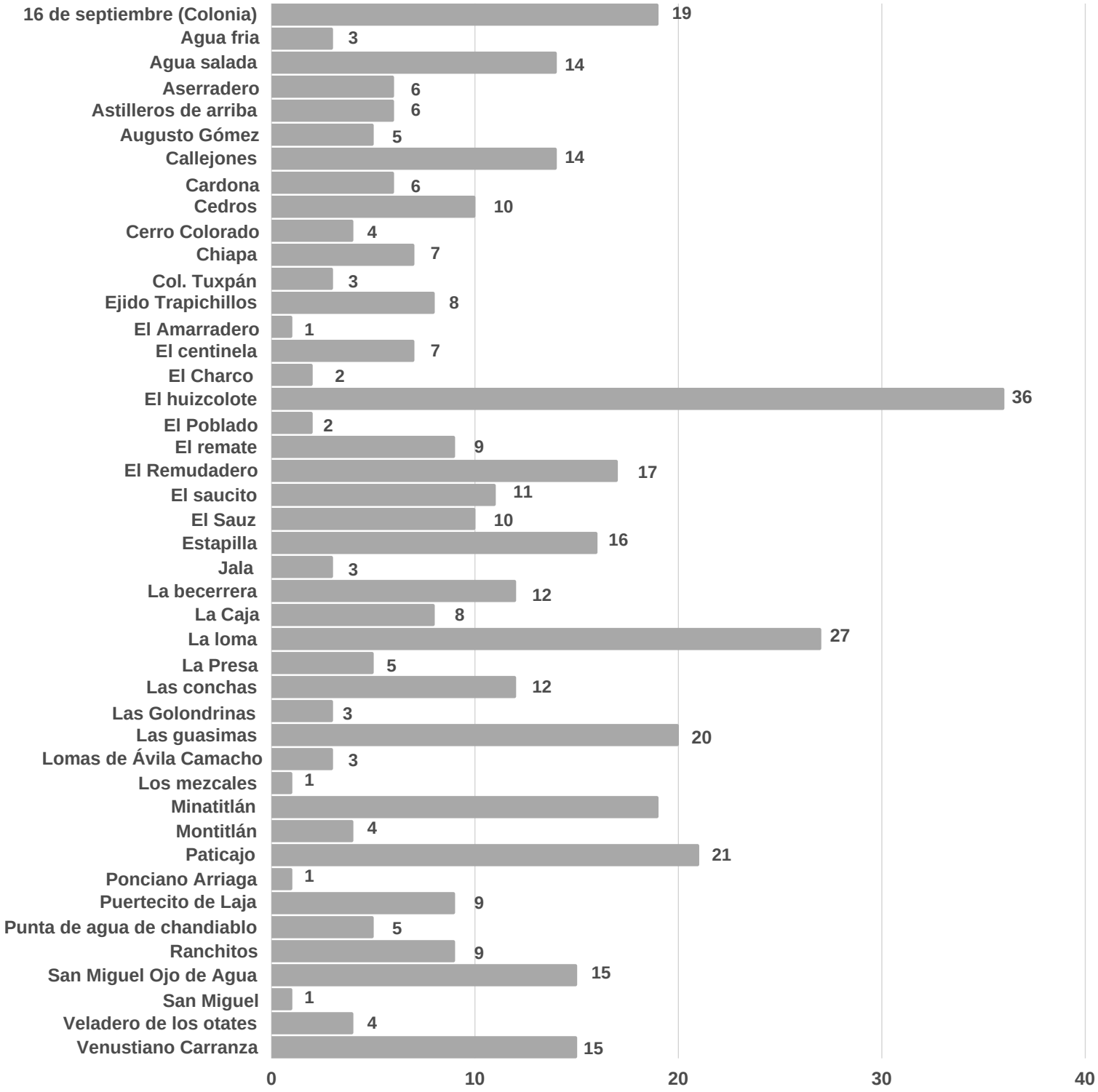


- Se realizó un muestreo de las personas que se conectaban al servicio de internet inalámbrico gratuito "Colima Conecta" desde sus comunidades, hasta completar la muestra, misma que es un número representativo para realizar el análisis, si se toma en cuenta lo siguiente:

- Tamaño de la población (N)=25504
- Error (e)=0.05
- Nivel de confianza (z)=1.96
- Heterogeneidad (p)=0.5
- q(1-p)=0.5

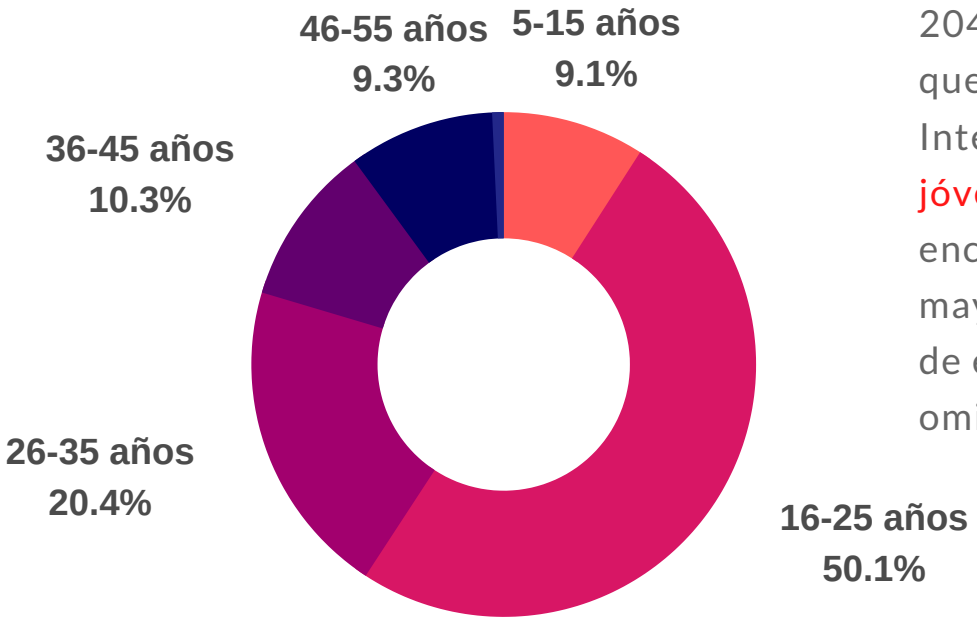
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

¿DESDE QUÉ COMUNIDADES SE CONECTAN AL SERVICIO DE INTERNET "COLIMA CONECTA"?



De las 42 comunidades donde la población respondió la encuesta, El huizcolote, es la comunidad con mayor número de personas conectadas al servicio de internet.

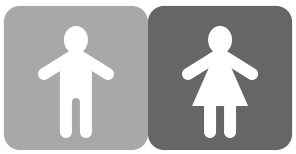
RANGOS DE EDAD DE QUIEN SE CONECTA

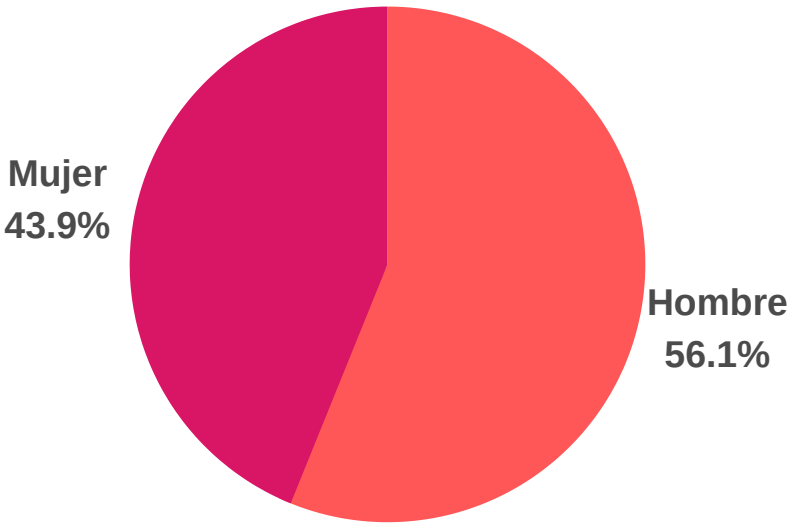


204 de los 413 encuestados que utilizan el servicio de Internet Colima Conecta son jóvenes, sólo el 1% de los encuestados, son adultos mayores, con sesenta años de edad. Siete personas omitieron esta información.

GÉNERO DE QUIEN SE CONECTA

229 de los usuarios encuestados son hombres; solo el 1% proporcionó una respuesta errónea, mismos que omitieron información respecto a su edad.



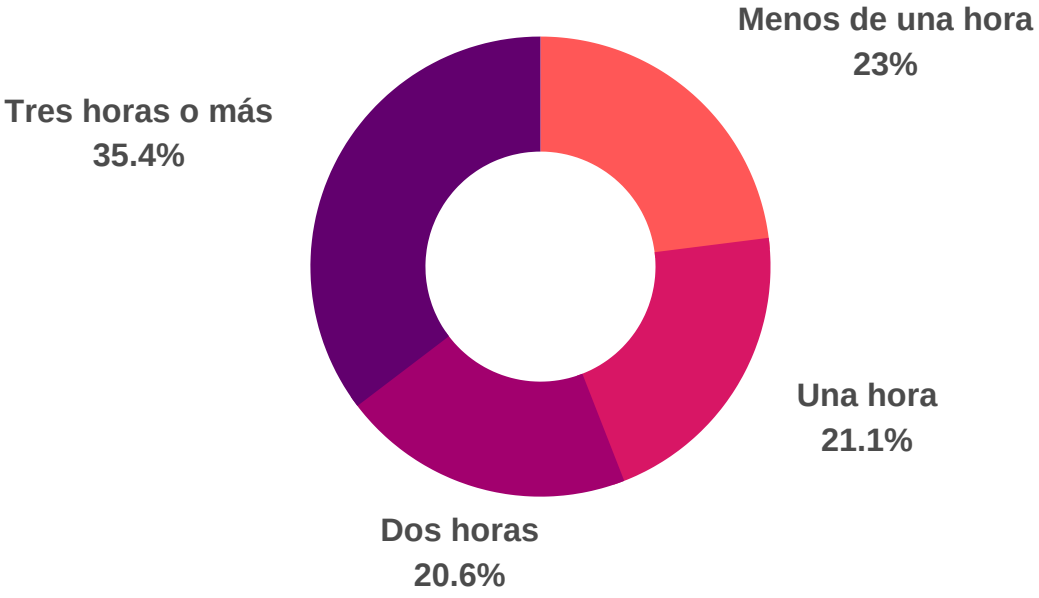


FRECUENCIA CON LA QUE UTILIZA EL SERVICIO

319 de los encuestados, es decir, poco más del 78% utiliza el servicio de Internet Colima Conecta en sus comunidades frecuentemente a la semana (Diario o dos o tres veces a la semana).



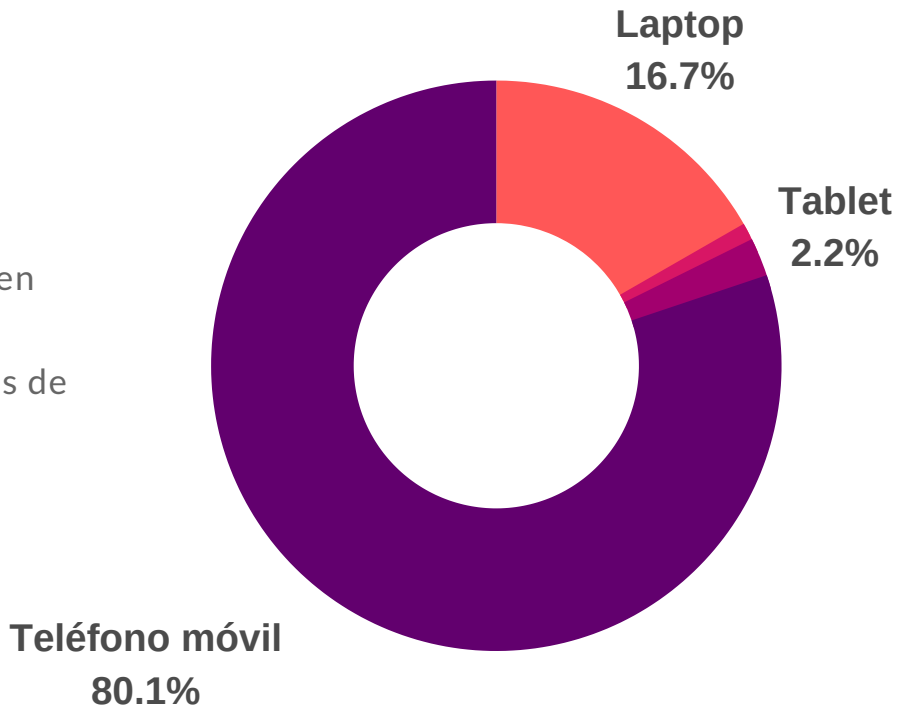
TIEMPO PROMEDIO DE DURACIÓN DE LA CONEXIÓN



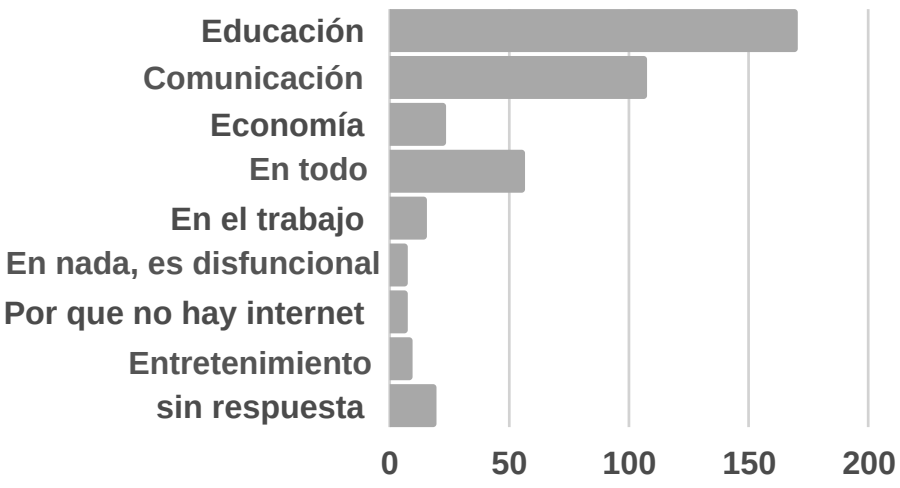
146 personas encuestadas, utilizan el servicio de internet Colima Conecta entre tres horas o más al día.

DISPOSITIVO CON EL QUE SE CONECTAN

331 de los usuarios de Colima Conecta, que utiliza el servicio en sus comunidades, se conectan a través de su teléfono móvil. Tres de ellos, lo realizan desde su secundaria.



¿EN QUÉ TE BENEFICIA CONTAR CON INTERNET EN TU COMUNIDAD?



La mayoría de los encuestados , 170 personas, utilizan la conexión a Internet del servicio Colima Conecta, para cuestiones educativas, otros más, 107 personas, lo emplean como medio de comunicación, debido a que en algunas comunidades es limitado la comunicación telefónica.

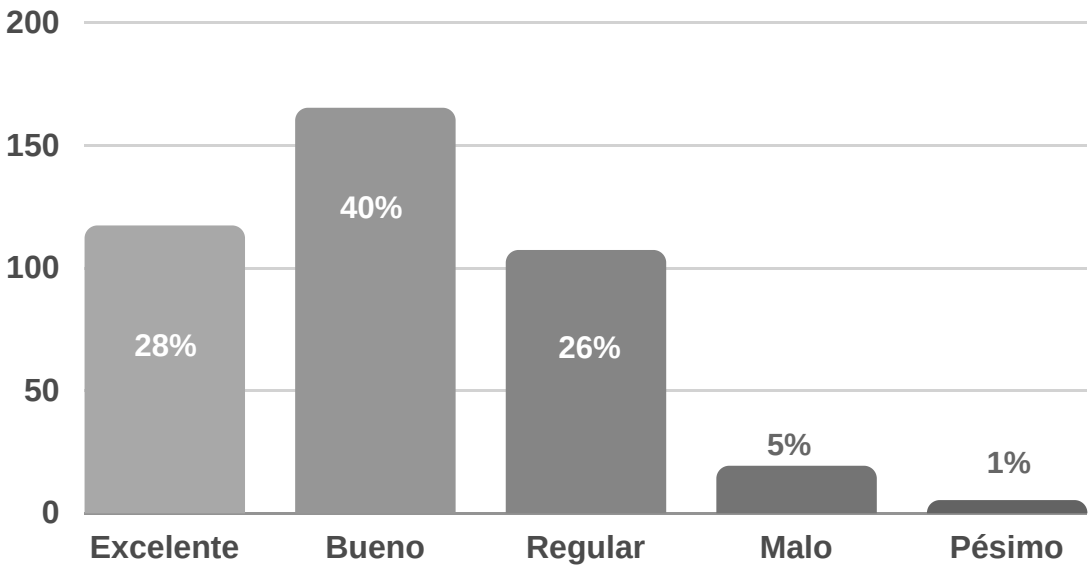
Calificación de criterios

VELOCIDAD DEL INTERNET

El 40% de los usuarios calificaron como buena la velocidad del servicio de internet Colima Conecta, sin embargo, 19 personas lo calificaron como malo y 5 más como pésimo.

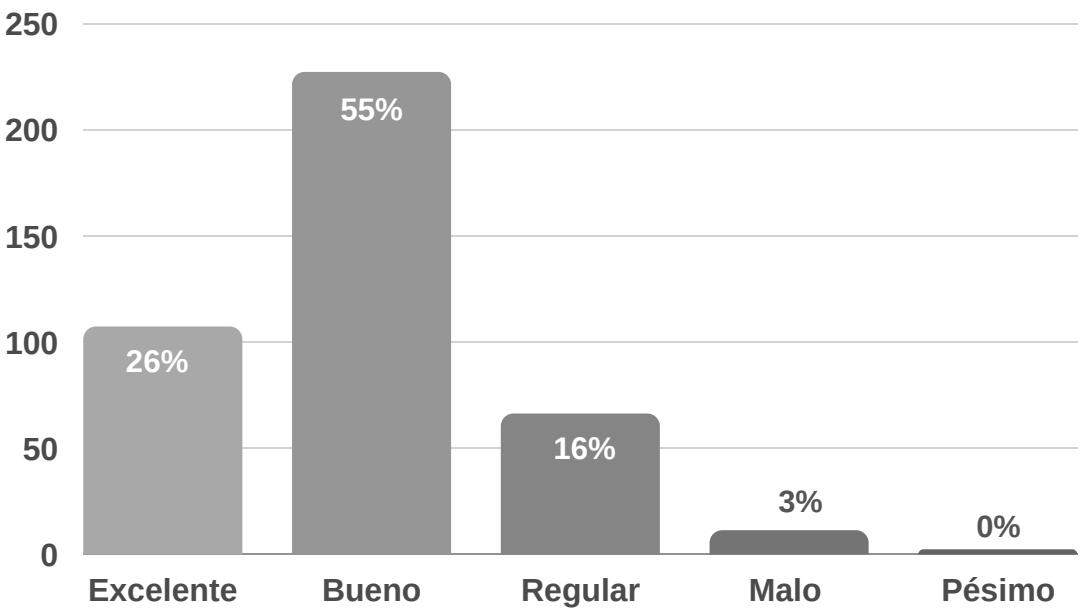
CALIFICACIÓN

3.90



BENEFICIO QUE HA TENIDO EL SERVICIO DE INTERNET EN SU VIDA DIARIA

Más del 70% de los usuarios, consideran como bueno o excelente el beneficio de Colima Conecta en su vida diaria.



CALIFICACIÓN

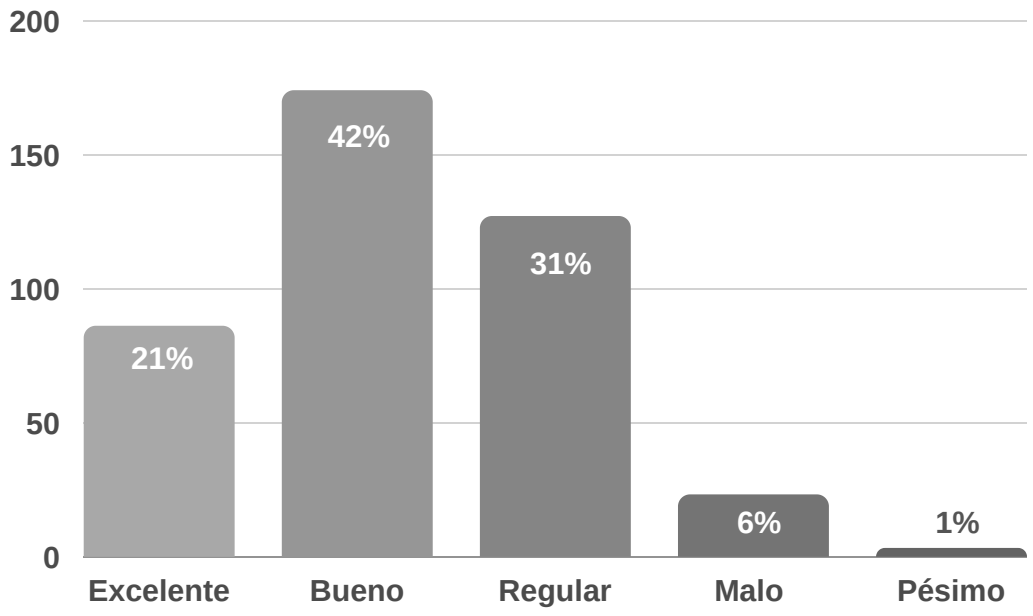
4.03

EL RANGO Y ALCANCE DE LA SEÑAL DE INTERNET

El 63% de los usuarios encuestados, esto es 260 personas, calificaron como excelente y/o buena la calidad del internet que brinda "Colima Conecta". Sin embargo, 46 usuarios lo calificaron como malo y 3 más como pésimo.

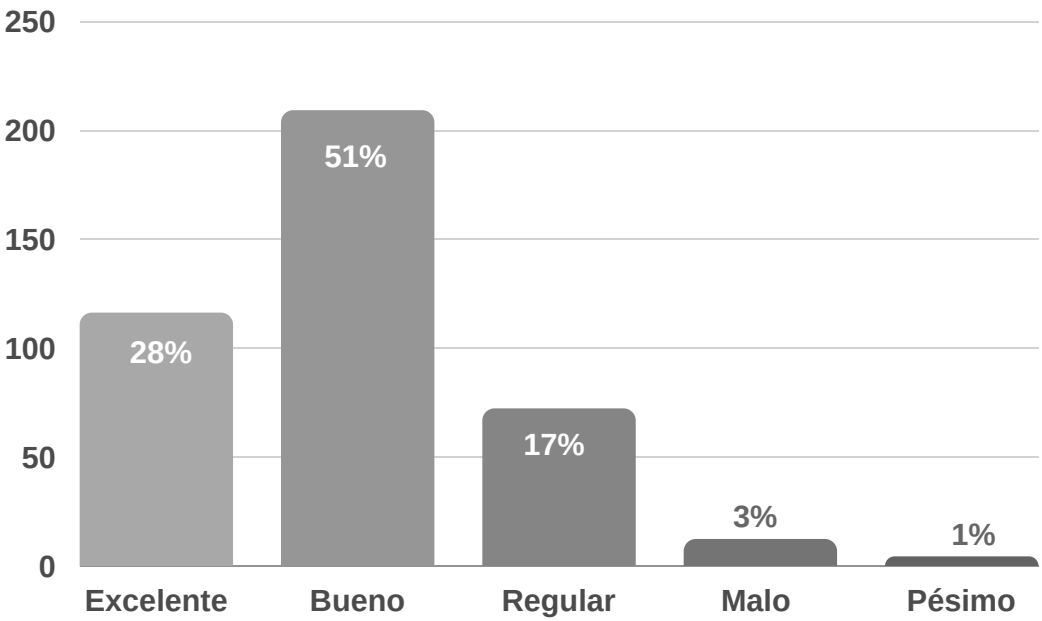
CALIFICACIÓN

3.77



LA FACILIDAD PARA ACUDIR AL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA EL PUNTO DE CONEXIÓN

Más de la mitad de los usuarios consideran como bueno y /o excelente la facilidad para acudir al lugar de conexión al servicio de internet Colima Conecta.



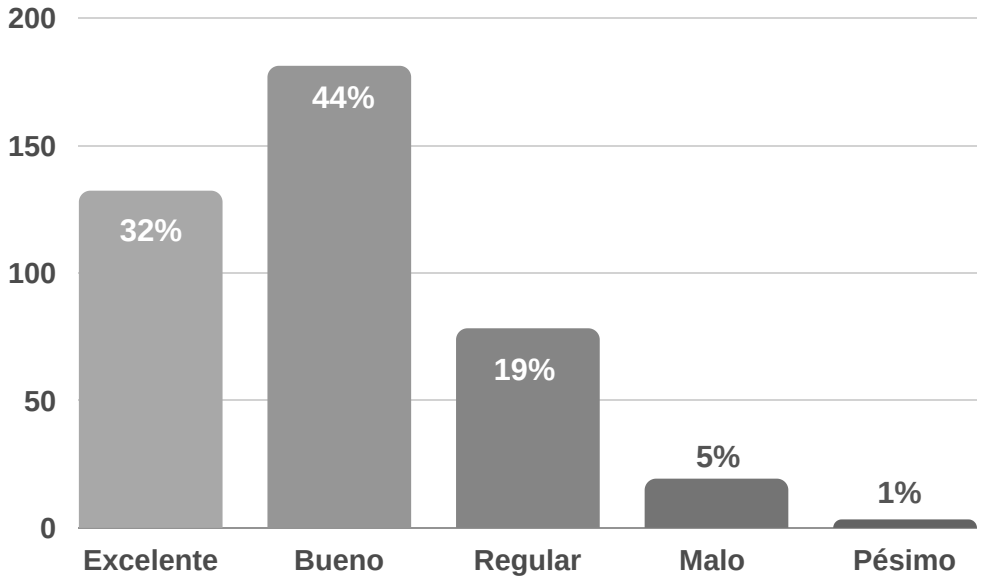
CALIFICACIÓN

4.02

EL LUGAR DONDE FUE INSTALADO EL SERVICIO (ESPACIO PARA SENTARSE, SOMBRA, ETC.)

CALIFICACIÓN

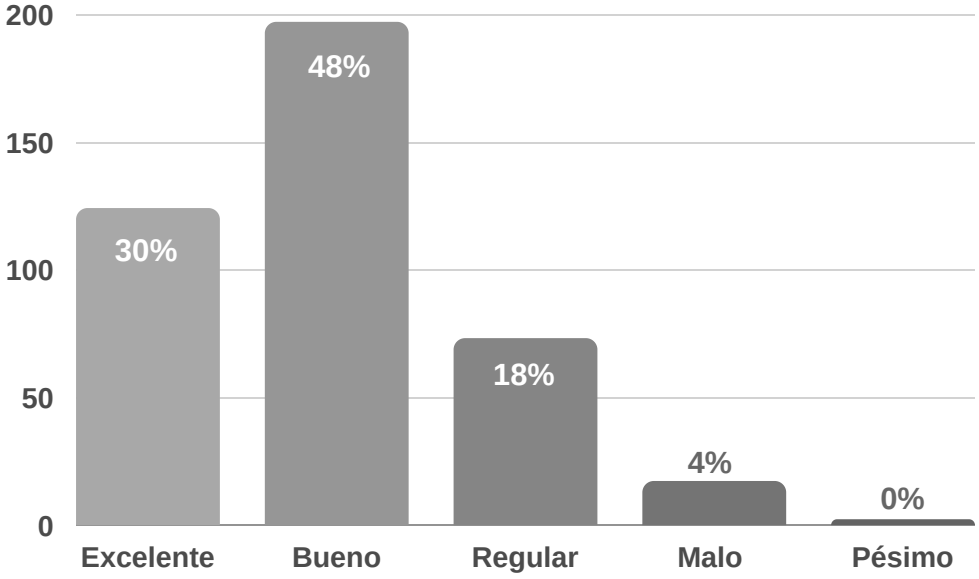
4.02



El 80% de los usuarios encuestados consideran como bueno y /o excelente las condiciones del lugar de conexión al servicio de internet Colima Conecta.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

El 78% de los usuarios encuestados, 321 personas brindaron una calificación buena y /o excelente a su grado de satisfacción hacia el servicio de internet Colima Conecta.



CALIFICACIÓN

4.02

Resumen

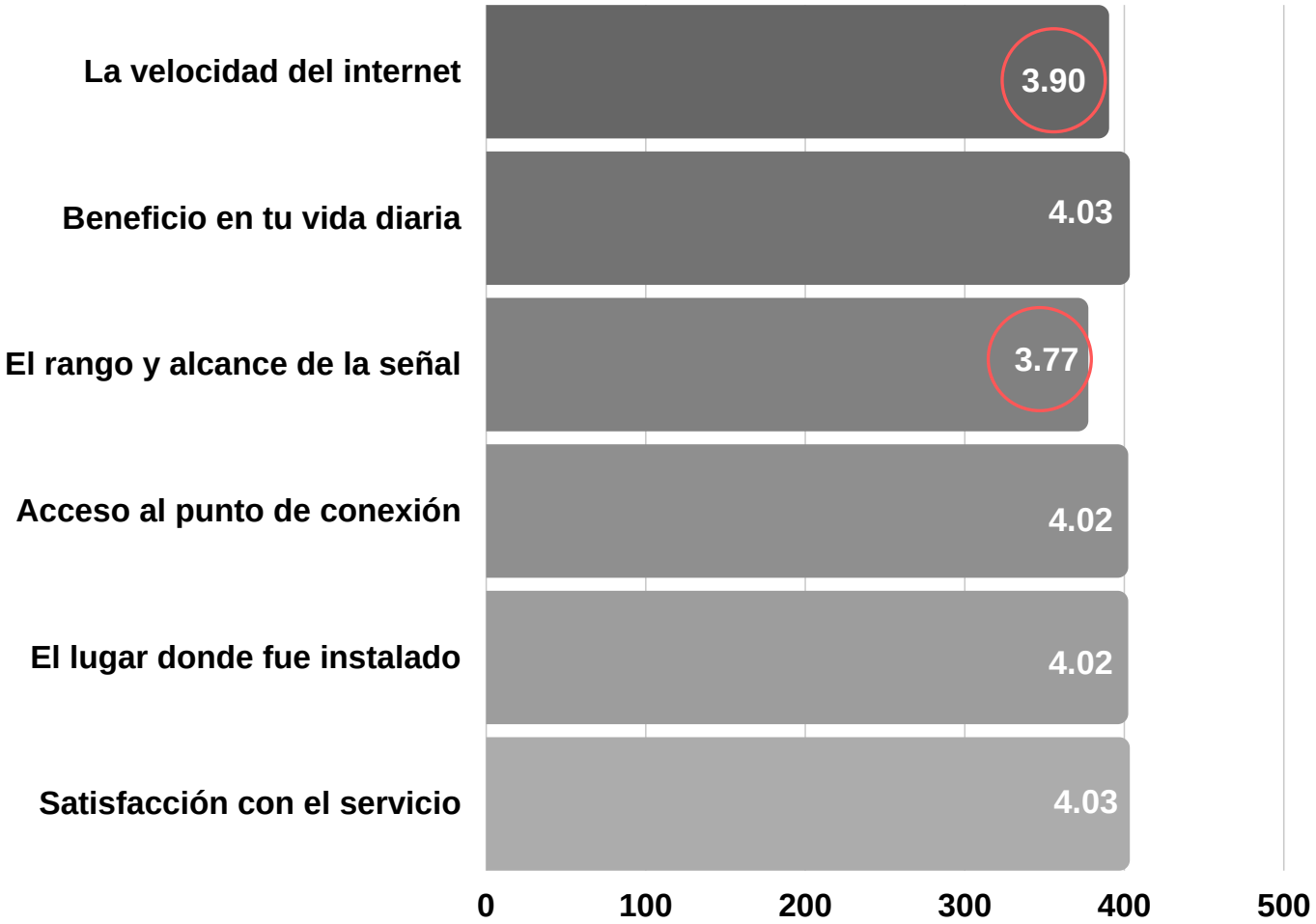
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la gráfica que se muestra a continuación , se observa cada uno de los criterios evaluados, con el promedio de calificación obtenida.

El promedio general se obtiene tomando en cuenta los seis rubros evaluados sobre el servicio de internet inalámbrico del programa "Colima Conecta", mismo que fue de 3.96.

Por lo cual, se sugiere poner especial atención en el rango y alcance de la señal, así como en la velocidad del internet, que si bien las calificaciones no resultan negativas si muestran los criterios menos valorados por los usuarios.

Con ello se pretende mejorar la percepción de los usuarios.



CALIFICACIÓN **3.96**

COMENTARIOS Y/O PROPUESTAS PARA MEJORAR

"Mayor velocidad"

"Que tenga mejor señal"

"Esta todo vien"

"Más velocidad para el que carge el free fire"

"Más gigas de velocidad"

"Que sea mas rapido"

"Ninguna, es buena y util"

"Mejor velocidad de internet y disponibilidad de más paginas web"

"Mejorar velocidad y alcance de red"

"que no aparezca coloma.gob cando queiro abrir algun pdf....

"necesito conocerlo mejor"

"El redireccionamiento molesta mucho a la hora de usarlo, por favor que no te redireccione

"todo el tiempo"

"Que fuera internet más rápido, si se pudiera, por favor, se ocupa para todo"

"más alcance de red"

"Que tuviera más rapidez y megas"

"Mas señal"

"Más cobertura"

"Si es posible que fuera más rápido el internet por la cantidad de personas que se conectan"

"Poner más en más lugares"

"Nada"

"Mayor tiempo de conexión sin inicio de sesión"

"ningubna"

"Aumentar ancho de banda"

"Mejorar la calidad"

"K pusieran el interned m rapido

"Más señal"

"Más atencion"

COMENTARIOS Y/O PROPUESTAS PARA MEJORAR

"Mejorar la velocidad de conexión y de cobertura del servicio, ya que no alcanza a trabajar de buena manera cuando un cierto grupo de personas acceden al servicio."
"Que fuera más rápido el servicio"
"Mejor velocidad y que pueda abrí páginas para las tareas"
"La velocidad, aunentar megabytes"
"Si es posible, mejorar la velocidad, al menos para no fracasar al intentar enviar correos o mensajes relacionados al trabajo"
"Hasta ahorita me ah servido mucho y me pareció buen lugar de instalación, espero que siga funcionando así "
"Que el internet tenga más velocidad y menos retroceso"
"Que sea más rápido y que abarque más gente"
"Que haya más covertura"
"Que fuera bueno "
"Internet más veloz y poder entrar a más campos de Google"
"Mas rápido"
"Esta súper bien "
"Que este bien la señal"
"Más rápido"
"La velocidad"
"Más fuerte la señal "
"Mejorar el servicio para sea más continua"
"Un Pokito más de velocidad"
"Nada es perfecto”
"Nada es exelente"
"Que le pusieran más velocidad"
"La señal y mas velocidad"
"Un noden más para que no se sature cuando hay mucha gente"

COMENTARIOS Y/O PROPUESTAS PARA MEJORAR

"Que siga igual"

"Mejor velocidad "

"Más rapides"

"Un poco más rápido ya que aveces tarda demasiado en enviarse solo un mensaje "

"Más expansión"

"Más rango"

"Seguir mejorando"

"Que no se pusiera tan lento "

"Servicio bueno, gracias "

"Que deje acceder a otras páginas. "

"Que sea gratuito"

"Que halla mas espacio de Internet para estudiantes "

"Está muy deficiente el servicio"

"La señal un poco lenta pero si m ayuda "

"Más rápido más potencia para más dispositivos"

"Seguir ayudando a las comunidades!

"Pusieran más puestos de internet en la comunidad al menos otros dos o tres para que alcance para todos"

"MAS ALCANCE DE CONECCIÓN A OTROS PUNTOS "

"Tiene buena ubicación"

"Que no sea a otras páginas de cola conecta y que mejoren la velocidad de red y la potencia dar un mayor alcance o conectar otros dispositivos los cuales agarre esa señal y la pueda expandir así dando mayor alcance "

"Que llegue mínimo a 200 pies"

"Deberían ponerlo en áreas publicas y no en una escuela donde nadie viene y tienen que estar sentados en la banqueta "

"Mejorar el la velocidad (para realizar envíos relacionados al trabajo, y no tener que pagar internet por mi cuenta). Si es regular el internet que yo pago con la "beca" que se nos da, debería ser posible al menos igualarlo. Muchas gracias"

COMENTARIOS Y/O PROPUESTAS PARA MEJORAR

"Que sea abierto, no deja ingresar a Guías del IMSS ni a artículos científicos. "

"Ponerlo en un lugar donde sentarse y sombra"

"Modificar el área de colocación de el Respeto o repetidor de Señal"

"mayor alcance de señal, pues esta dentro de la escuela y afuera del mismo baja la señal en calidad y utilidad”

"Que lo cambien por telmex"

"nada todo perfecto"

"quitar esta encuesta porque cada rato no la esta pidiendo "

"Más lugares así"

"Fre fire"

"Mejorar velocidad y alcance. Ya me han hecho esta encuesta como 10 veces, en el mismo dispositivo"

ÁREAS DE OPORTUNIDAD IDENTIFICADAS

- La velocidad y el rango de conexión, fue una constante en las demandas de los usuarios del servicio de internet del programa Colima Conecta, así como en las calificaciones que otorgaron a los criterios.
- Resalta entre las necesidades expresadas, el Lugar donde se ubica el servicio de Colima Conecta.
- Sobresale el interés porque el servicio continúe, inclusive se extienda en otros puntos de conexión.

RECOMENDACIONES

- En la medida de las posibilidades optimizar la velocidad y rango de la conexión de internet a través del Servicio Colima Conecta.
- Considerar la reubicación de los puntos de conexión de acuerdo a la demanda y al uso, tomando en cuenta también el lugar donde los usuarios pueden conectarse, así como condiciones físicas del mismo.
- El agradecimiento por el servicio de internet es una expresión claramente señalada durante la evaluación, por ello, se sugiere intervenir en la expansión y prolongación del programa, a manera de que el beneficio pueda llegar a más habitantes de la zona rural y urbana del Estado de Colima.